



Performance des Centres Opérationnels Transporteurs SNCF

LOGO Entreprise : SNCF VOYAGEURS
 Période : **2021-2022**
 Tuteur entreprise : ALLOT Yves
 Lieu : Campus Etoiles – Saint Denis

Présentation de l'entreprise

L'information voyageur est à la fois au cœur de la production ferroviaire et au cœur des attentes des clients. Le client attend qu'on lui donne, en confiance, l'autonomie dont il a besoin pour organiser sa mobilité.

Le programme Information First vise à améliorer sensiblement la satisfaction des voyageurs en matière d'information voyageur. Pour cela il anime et pilote l'information voyageur du groupe SNCF et conduit un portefeuille de projets répartis dans 4 piliers :

- Pilier 1 « Expérience voyageur » : mieux connaître les voyageurs
- Pilier 2 « Performance opérationnelle » : être préparé et équipé collectivement pour gérer efficacement les imprévus
- Pilier 3 « PULSIV » : une chaîne cohérente d'outils simples au service des clients et des agents
- Pilier 4 « Standards, management et compétences » : l'information voyageur au cœur des fondamentaux managériaux

Pour 2020-2021, le programme s'engage à mettre la vision client au centre de toutes ses actions, « **chaque client bien informé !** », et à poursuivre en profondeur les changements structurels et culturels au sein du groupe. Les priorités sont :

- d'accélérer la production et la diffusion de l'information voyageur pour viser une information temps réel : « **L'info, c'est tout de suite !** ».
- d'impliquer et d'engager tous les métiers, toutes les entités du groupe de façon solidaire dans la performance de l'information voyageur : « **L'info, c'est tout le monde !** »

Thématique et descriptif du projet

L'évaluation de la performance des centres opérationnels

Les centres opérationnels Transporteurs de la SNCF ont pour mission de superviser le trafic ferroviaire et de reconstruire un plan de transport pour un retour à la situation nominale le plus rapide possible en cas d'aléas ou d'incidents. Cette phase de transition vers un retour à la normale doit se faire dans le respect d'engagements de services et d'informations vis-à-vis de nos clients (autorités organisatrices et Voyageurs).

Des efforts considérables de préparation de nos acteurs ont été réalisés ces dernières années mais les différentes spécificités régionales (Matériel, infrastructure) et la variété



des situations rencontrées rendent difficilement comparable la gestion d'une situation entre 2 Centres Opérationnels. La quantité de données disponibles est aujourd'hui très vaste mais pas encore exploitées pleinement dans ce cadre.

Le but de la mission confiée étant de pouvoir définir les critères d'évaluation et de comparaison de la performance entre 2 acteurs au sein d'un même centre opérationnel et de pouvoir comparer 2 centres opérationnels entre eux.

Les produits de sortie de la mission seront donc : La définition, la production et la mise à disposition d'indicateurs de performance objectifs, partagés et compris par tous est indispensable à l'amélioration de notre qualité de production.

L'amélioration de l'ergonomie des centres opérationnels

Depuis maintenant plus de 3 ans, les équipes du programmes « Information First » ont développé une expertise dans l'aménagement de centre opérationnels sur tous les de la conduite de projets et ce autant dans les volets d'aménagements que de conduite de projets. Cette expertise n'est pas aujourd'hui valorisée de manière exhaustive et lisible de manière claire et accessible.

Le but de la mission confiée serait d'assembler les différents documents et domaines d'expertises afin de les mettre à disposition des différents centre opérationnels ayant des réflexions en cours sur un aménagement des postes de travail.

Il s'agirait également de pouvoir quantifier les gains réalisés à la suite de travaux de rénovation.

Les produits de sortie pourraient être un catalogue des prestations et réalisations permettant de « vendre » les interventions, ainsi qu'un dossier d'aide à la réalisation des dossier d'investissement à présenter en comité d'engagement.

Conditions de réalisation de la mission

Poste situé à Saint Denis – Stade de France Campus Etoiles

Nombreux déplacements à prévoir sur le territoire national.

Bonne capacité relationnelle et capacité à échanger à haut niveau

Rigueur et autonomie

Profil(s) recherché(s)

Le projet est proposé à un binôme ingénieur et business school ou un seul étudiant.